Tweede Kamer der Staten-Generaal

2

Vergaderjaar 2015–2016

Aanhangsel van de Handelingen

Vragen gesteld door de leden der Kamer, met de daarop door de regering gegeven antwoorden

1382

Vragen van het lid **Keijzer** (CDA) aan de Staatssecretaris van Volksgezondheid, Welzijn en Sport over *de telefonische bereikbaarheid van de Sociale Verzekeringsbank (SVB) over problemen met het persoonsgebonden budget (PGB)* (ingezonden 7 januari 2016).

Antwoord van Staatssecretaris **Van Rijn** (Volksgezondheid, Welzijn en Sport) (ontvangen 3 februari 2016).

Vraag 1
Heeft u kennisgenomen van de mogelijkheid dat de Sociale Verzekeringsbank (SVB) niet langer het telefoonnummer van de SVB bij PGB-problemen op de internetsite heeft staan direct onder de contactgegevens?[1] [2]

Antwoord 1
Ik heb kennis genomen van het bericht.
Het telefoonnummer van het Servicecentrum PGB was tot begin januari 2016 te vinden op[3]. Het telefoonnummer staat ook op alle brieven van de SVB. Inmiddels heeft de SVB op 8 januari jl. het telefoonnummer opgenomen bij elke vraag en antwoord op de contact-pagina via de link «Ik wil direct contact opnemen»[4]

Vraag 2 en 3
Kunt u aangeven of dat correct is? Zo ja, waarom is daar voor gekozen? Zo nee, waarom niet?
Sinds wanneer wordt het telefoonnummer niet langer bij de telefonische bereikbaarheid en direct bij de contactgegevens vermeld?

Antwoord 2 en 3
De SVB heeft de website half mei 2015 opnieuw ingericht. Sindsdien is het telefoonnummer opgenomen bij de contact-pagina onder «Ik heb een andere vraag of opmerking».
De website bevat sinds half mei bij »contact» de antwoorden op de meest gestelde vragen door budgethouders en zorgverleners. De antwoorden zijn

[1] SVB.nl, 6 januari 2015, 11 uur
[2] twitterbericht http://twitter.com/VDMHaKaWee/status/684458820337315840
http://twitter.com/VDMHaKaWee/status/684458820337315840
[3] www.svb.nl/int/nl/pgb/contact/contact_pgb/andere_vraag.jsp
[4] www.svb.nl/int/nl/pgb/contact/contact_pgb/antwoord/de_betaling_van_uw_zorgverlener.jsp

ah-tk-20152016-1382
ISSN 0921 - 7398
’s-Gravenhage 2016

erop gericht budgethouders en zorgverleners direct zo goed mogelijk te informeren. Voor (overige) vragen en antwoorden kan uiteraard contact opgenomen worden met SVB.

Vraag 4
Waarom staat het telefoonnummer van het Servicecentrum pas bij de zesde doorklikmogelijkheid onder tabblad Servicecentrum PGB (http://svb.nl/int/nl/pgb/contact/contact_pgb/index.jsp) en namelijk niet bij de vraag over a) De betaling van uw zorgverlener; b) Mijn PGB; c) Het declareren van urenbriefjes, facturen en reiskosten; d) Uw zorgovereenkomst; e) Heeft u een klacht? maar pas na een klik op f) Ik heb een andere vraag of opmerking?

Antwoord 4
Het telefoonnummer is inmiddels bij elke vraag en antwoord geplaatst.

Vraag 5
Deelt u de mening dat de eerste vijf vragen de problemen zijn waar de meeste budgethouders en/of zorgverleners tegen aanlopen en het gepast zou zijn daar gelijk het telefoonnummer te zetten? Zo nee, waarom niet? Zo ja, waarom wordt dan niet op een eerder moment het telefoonnummer van het Servicecentrum bekend gemaakt? Zou het bij een clientgerichte invoering van hervormingen niet passen om direct en duidelijk het telefoonnummer te vermelden?

Antwoord 5
Budgethouders en zorgverleners moeten zo gericht mogelijk worden geholpen op de website van de SVB. De vijf aandachtsgebieden waar de meeste vragen over zijn, staan daarom prominent op de website. Bij de antwoorden is het telefoonnummer nu ook opgenomen.

Vraag 6
Kunt u een nieuwe stand van zaken geven naar aanleiding van uw brief van 7 december 2015 waarin u aangaf dat het aantal telefoontjes in oktober en de eerste twee weken van november is toegenomen, vooral vanwege vragen over budgettekorten maar de bereikbaarheid blijft op orde, al is de gemiddelde wachttijd enkele seconden toegenomen? Hoe staat het inmiddels met het aantal telefoontjes en de wachttijd? Bent u bereid het antwoord op deze vraag uit te splitsen per dag tot op het moment van beantwoorden van deze vragen? Zo nee, waarom niet?

Antwoord 6
De telefonische bereikbaarheid van de SVB is op orde. Alleen op de ochtend van 4 januari was de toestroom hoger dan de SVB kon verwerken. Dit was de eerste werkdag van het nieuwe jaar. Later op de dag was de bereikbaarheid weer op orde.
In de tabel hieronder zijn het aantal telefoontjes en de gemiddelde wachttijd uitgesplitst per dag voor de periode 1 december 2015 tot en met 15 januari 2016. In december en de eerste twee weken van januari is het aantal telefoontjes naar de SVB toegenomen ten opzichte van eerdere maanden. Dit voornamelijk vanwege vragen over de jaarovergang, budgettekorten en ontvangen brieven. Daarnaast is de gemiddelde wachttijd gedaald.

Datum	Aantal telefoontjes	Gemiddelde wachttijd
01-12-2015	5.116	0:00:31
02-12-2015	4.901	0:00:11
03-12-2015	5.394	0:00:18
04-12-2015	4.428	0:00:07
05-12-2015	329	0:00:16
07-12-2015	5.053	0:00:14
08-12-2015	4.384	0:00:14
09-12-2015	4.091	0:00:15
10-12-2015	4.602	0:00:09
11-12-2015	4.355	0:00:13
12-12-2015	315	0:00:11
14-12-2015	5.042	0:00:22
15-12-2015	3.965	0:00:15

Datum	Aantal telefoontjes	Gemiddelde wachttijd
16-12-2015	3.776	0:00:16
17-12-2015	4.787	0:00:17
18-12-2015	4.369	0:00:14
19-12-2015	350	0:00:17
21-12-2015	4.801	0:00:17
22-12-2015	4.563	0:00:17
23-12-2015	3.844	0:00:16
24-12-2015	2.694	0:00:17
28-12-2015	4.114	0:00:12
29-12-2015	4.452	0:00:14
30-12-2015	4.385	0:00:17
31-12-2015	2.312	0:00:14
04-01-2016	5.304	0:00:37
05-01-2016	4.209	0:00:11
06-01-2016	3.797	0:00:10
07-01-2016	4.082	0:00:12
08-01-2016	3.727	0:00:11
11-01-2016	4.191	0:00:11
12-01-2016	3.861	0:00:17
13-01-2016	4.215	0:00:13
14-01-2016	4.667	0:00:15
15-01-2016	4.011	0:00:10

Vraag 7
Hoeveel keer is de afgelopen weken gebruik gemaakt van het online-klachtenformulier? Hoe verhoudt dit cijfer zich tot het gebruik van het online-klachtenformulier in september, oktober en november 2015?

Antwoord 7
Over de periode september 2015 tot en met de eerste twee weken van januari 2016 heeft de SVB in totaal 1.793 klachtenformulieren ontvangen via de website. In de tabel hieronder is het gebruik van het online-klachtenformulier uitgesplitst per maand.

Maand	Aantal ontvangen klachtformulieren SVB
September 2015	233
Oktober 2015	362
November 2015	457
December 2015	464
Januari 2016 (eerste 2 weken)	177

Vraag 8
Gaat u, het als verantwoordelijk bewindspersoon voor het neerleggen van de betalingsfunctie van het Trekkingsrecht, direct de SVB de opdracht geven om op het tabblad van Telefonische bereikbaarheid en Contactgegevens gelijk het telefoonnummer te vermelden? Zo nee, waarom niet?

Antwoord 8
De SVB heeft op 8 januari 2016 haar website aangepast. Het telefoonnummer is nu onder elke keuzemogelijkheid te vinden.